



令和6年度の 京都府における消費生活相談概要を公表しました

令和6年度の京都府内の消費生活相談窓口での相談件数は、20,787件
トラブルの傾向としては、前年度と同様、SNSをきっかけとしたトラブルの相談が増加するとともに、お試しの定期購入やインターネット通販に関する相談が多くなっています。



SNSに関する相談は、令和2年度の 2倍以上に増加

- ◎ SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブルや、SNSで知り合った人がきっかけとなったトラブルなど、SNSに関する相談は毎年増え続けており、令和2年度の約2倍になっています。
(◎1,949件、◎1,626件、◎915件)
- ◎ SNSに関する相談の年代別割合は、50歳代が23%、60歳代が22%、20歳代が14%、40歳代が12%となっており、幅広い年代でトラブルが発生しています。



SNSで知り合った人の話を安易に信用してはいけません。トラブルに備えてSNS等のやり取りの記録は消さずに残しましょう。



お試しと思ったら定期購入だったという相談が引き続き最多

健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談が、引き続き多く、増加傾向になっています。

(◎2,157件、◎1,852件、前年度比116.5%)



- ◎ 通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約がなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しましょう。
- ◎ 低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。



個人情報を読み出す不審電話に関する相談が急増

総務省、NTT、厚生労働省、警察等を名乗り、「2時間後に電話が使えない」「保険証が不正利用されている」等個人情報を聞き出す不審な電話についての相談が701件と、前年度の約3.6倍以上に急増しています。

(◎701件、◎195件、前年度比359%)



- ◎ 総務省やNTTから、電話を停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することはありません。
- ◎ 非通知や知らない番号からの電話は、サギ電話のおそれがありますので、普段から慎重に対応しましょう。個人情報を聞かれても絶対に教えないようにしましょう。



屋根工事や給湯器の交換等の点検商法に関するトラブルが急増

突然住宅に訪問してきた業者から不要不急の屋根工事や給湯器の交換等を契約させられる点検商法に関するトラブルが236件と前年度の約2倍に増えています。

6年度では給湯器に関する点検商法が急増しています。

(◎236件、◎112件、前年度比210.7%)



- ◎ 突然訪問してきた業者には対応しないようにしましょう。
- ◎ 点検させたとしても、その場では契約せず、十分に比較・検討しましょう。
- ◎ クーリング・オフ等ができる場合があります。

ご注意ください！

最近こんなトラブル増えています！

お試しの定期購入に関する相談

事例

SNSで「購入回数の縛りなし、解約不要」との広告を見て、約2,000円のしわ取りクリームをクレジットカードで購入。定期購入とは思わず注文したが、後日「2回目の商品を発送した」とのメールが届いた。2回目の商品は3本で約20,000円と高額であったため、販売店のHPを調べたところ、定期購入であることが判明した。解約したいが連絡が取れない。(50歳代)

アドバイス

👉 申込み前に「最終確認画面」をスクロールして、最後まで確認しましょう。

《最終確認画面チェックリスト》

- ✓ 定期購入が条件になっていませんか？
- ✓ 継続期間や購入回数が決まっていますか？
- ✓ 支払い総額はいくらですか？
- ✓ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- ✓ 返品特約や解約条件を確認しましたか？
- ✓ お届け予定日や利用規約を確認しましたか？

👉 最終確認画面は、スクリーンショットで保存しましょう。

SNSをきっかけとした投資詐欺

事例

SNSに写真を投稿したところ、外国人から連絡があり、やり取りが始まった。借金返済の話をしたところ、「早く返済できる方法がある」と暗号資産投資を勧められた。最初に約150万円の暗号資産をカードローンで購入。「金額を増やすと利率が良くなる」と言われ約400万円を送金。生活費が苦しくなり返金を求めたところ、一部返金されたが、「保証金約100万円が必要」と言われ、さらに借金して送金してしまった。(60歳代)

アドバイス

👉 簡単に儲かることはありません。儲け話には安易に応じないようにしましょう。

👉 画面上では利益が出ているように見えても、画面自体が架空で、実際に取引されていない場合があります。注意が必要です。

👉 投資資金の振込先に個人名義の口座を指定された場合は詐欺です。絶対に振り込まないでください。相手と連絡が取れなくなるなど被害回復は困難です。安易に資金を振り込むことはやめましょう。

偽通販サイトに関するトラブル

事例

テレビで動画投稿サイトに掲載された広告を見て、有名店のバッグを注文した。QRコードからアクセスし、個人情報を入力して注文したが、注文確認メールは届かず、支払方法は代引料金のみとされ、代引手数料込みで2個約7,000円と安価だった。後から不安になり有名店の公式サイトを確認すると「偽サイトに注意」との情報が掲載されていたが、どうすればよいか。(60歳代)

アドバイス

👉 通常価格より著しく安い価格で販売されている商品(米やブランド品等)に注意しましょう。

👉 事業者情報(所在地、電話番号、メールアドレス等)が明記されていないサイトは危険です。

👉 日本語の表現が不自然、又は誤字脱字が多いサイトは海外の詐欺サイトの可能性があります。

👉 被害に遭った場合は、すぐにクレジットカード会社や振込先銀行に連絡し、警察に被害を届きましょう。

公的機関を名乗る不審電話による高額送金詐欺

事例

公的機関を名乗る者から固定電話に連絡があり、「保険証が不正利用されている」と告げられ、警察に転送された。警察を名乗る者から「マネーロンダリングの容疑がある」と言われ、詐欺グループでないことを証明するために、夫の預金も含めて自分の口座に移し、仮想通貨を購入するよう誘導された。メッセージアプリと画面共有を通じて操作を誘導され、結果的に約7千万円の仮想通貨を購入した後、新聞記事で詐欺の手口に似ていると気づいた。(70歳代)

アドバイス

👉 非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがありますので、普段から慎重に対応しましょう。個人情報を聞かれても絶対に教えないようにしましょう。

👉 サギ電話の7割以上は国際電話が悪用されています。固定電話の国際電話利用休止は、最寄りの警察署で簡単に手続きができますので検討してみましょう。

サギ電話の 7割以上が国際電話!!

+1 (833) 247-9



今、最も効果的なサギ対策は**国際電話を止めること**
利用休止が**“まだ”**の人は今すぐ手続きを!!



固定電話

利用休止の手続きは最寄りの警察署で

申込用紙1枚を書くだけで**簡単!!**

持ち物不要!

無料ですぐに手続きができます!!

手続き約5分

(固定電話の契約者と電話番号を確認しておいてください。)

※ 対象: 固定電話・ひかり電話が対象



携帯電話

携帯電話会社にお問い合わせください

●● (携帯会社名) 国際電話 拒否

検索



キャリアや機種ごとで利用休止の設定ができます

スマートフォン用防犯アプリなどを活用してください!

京都府警察防犯・犯罪情報メールへの登録をお願いします!

身近な地域の防犯情報などをタイムリーにお届けします!!
登録がまだの方はこの機会に是非ご登録をお願いします。

anzen@mail.bousai.pref.kyoto.lg.jp

に空メールを送信し、返信メールのURLにアクセスして登録してください。
右の二次元コードからも登録ができます。



エシカル消費に取り組む企業訪問について

コンシューマーボランティア(大学生・一般の方)による企業訪問を実施します。

事業者のサステナブルな取り組みを学び、意見交換することにより消費者市民社会※への理解を深めます。

※消費者市民社会:消費者が自らの消費行動が社会や経済、環境に影響を及ぼすことを自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に主体的に参画する社会

○日 時:9月3日(水)10時~11時30分

○場 所:香老舗 松栄堂(本店及び薫習館)京都市中京区烏丸通二条上ル東側

○内 容:お香の製造工程の見学、エシカル消費への取り組み等についてのお話等

○参 加 費:無料(往復の交通費は自費になります。)

○申込方法:消費生活安全センター(075-671-0030)にお電話ください。

○申込締切:8月18日(月)15時まで ※申込多数の場合は抽選により参加者を決定します。

「SKY 人生 100 年フェスタ」の啓発コーナーに出展します

今年度も、「SKY ふれあいフェスティバル 2024『SKY 人生 100 年フェスタ』」が開催されます。京都府消費生活安全センターからも啓発コーナーを出展しますので、もし当日コーナーの運営手伝いに御協力いただける方がおられましたら、京都府消費生活安全センター(電話075-671-0030)までご連絡をお願いします。

また、会場では「スマホなんでも相談」(スマホの操作方法やアプリの使い方などスマホのお困りごと相談)等も予定されており、御興味がある方には、詳細を御案内いたしますので、お知らせください。

○開催日:令和7年11月29日(土)12時30分~17時及び30日(日)10時~16時

○場 所:京都市勧業館みやこめっせ 1階 第2展示場(左京区岡崎)

見守り、啓発用のカルタ「百サギー蹴」を貸し出しします

京都府消費生活安全センターでは、地域の集会等での見守りや啓発活動に使っていただけるグッズとして、詐欺防犯対策競技カルタ「百サギー蹴」の貸し出しを行います。

貸し出しを希望される際は、京都府消費生活安全センター(電話075-671-0030)

までご連絡をお願いします。なお、個数に限りがございますので、貸出し日については、ご要望に添えない場合もあります。

<カルター例>

・「い」…上の句「『今だけ』と 特別価格! あせられ…」下の句「買わない選択 ずっと得かも」

・「こ」…上の句「怖いので 断りきれず 契約書」下の句「自分を責めずに すぐに相談」

その他、消費者トラブル防止替え歌(「お断りの歌」「クーリング・オフの歌」)もあります

~困った時は、お気軽にご相談ください~



④消費者庁



京都府消費生活安全センターでは、消費生活に関する様々な情報を、メールで発信しています。配信ご希望の方は御連絡ください。

《消費生活相談》(平日9時~16時)
075-671-0004

《若年消費者ほっとダイヤル》(平日9時~17時)
075-671-0044

発行: 京都府消費生活安全センター
電話: 075-671-0030 (事務)
FAX: 075-671-0016
メ-ル: kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp